



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«НефтегазТехЭкспертиза»

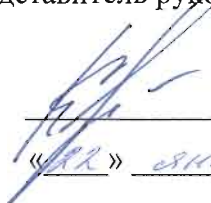
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

«ОЭГСЕРТ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель руководителя ОС «ОЭГСЕРТ» -

Представитель руководства по качеству


_____ Д.М. Колдаев
«22» января 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «НефтегазТехЭкспертиза» -

Руководитель ОС «ОЭГСЕРТ»




_____ И.А.Рощин
«22» января 2018 г.

ИНСТРУКЦИЯ

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ (ЖАЛОБ)


И СМК 06-16

Разработчики:

Руководитель группы сертификации и
инспекционного контроля
ОС «ОЭГСЕРТ»


_____ М.В. Николаев
«22» января 2018 г.

Руководитель группы обеспечения
деятельности ОС «ОЭГСЕРТ»


_____ О.Н. Махов
«22» января 2018 г.

Введено в действие приказом № 02/12-сМК от «22» января 2018 г.

Москва

2018



СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Общие положения	3
4 Порядок подачи и рассмотрения жалоб и претензий	4
5 Порядок подачи и рассмотрения апелляций	7
6 Конфиденциальность	10
Приложение А Форма решения по апелляции	11
Лист регистрации изменений	12
Лист ознакомления персонала	13



1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция устанавливает порядок рассмотрения апелляций, жалоб и претензий, поступающих в орган по сертификации систем менеджмента качества (далее – ОС) «ОЭГСЕРТ».

1.2 Инструкция разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 и предназначена для использования руководством и сотрудниками ОС «ОЭГСЕРТ» при работе с апелляциями, жалобами и претензиями.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей инструкции использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента;

- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции.

Принципы и требования;

И СМК 01-16 Порядок проведения сертификации СМК, инспекционный контроль;

И СМК 03-16 Порядок регистрации, учета и хранения информации;

И СМК 05-16 Порядок оплаты работ по сертификации.

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Для эффективного рассмотрения и принятия решений по апелляциям, жалобам и претензиям, являющимися важными средствами защиты от ошибок, упущений и необоснованных действий, а также для взаимодействия ОС «ОЭГСЕРТ» с заинтересованными сторонами по этим вопросам в ОС «ОЭГСЕРТ» разработана и действует одноименная процедура. Описание данной процедуры доводится до сведения заказчика до заключения договора на проведение сертификационного (инспекционного) аудита Системы менеджмента качества (далее – СМК), а также размещается на официальном сайте ООО «НефтегазТехЭкспертиза» – www.ngcert.ru.

К заинтересованным сторонам относятся лица, которые:

- являются держателями сертификата (далее – заказчик), или являются претендентами на сертификацию СМК;

- являются потребителями заказчиков ОС «ОЭГСЕРТ» или претендентов на сертификацию СМК;

- находятся под воздействием или в зависимости от сертифицированных клиентов или претендентов на сертификации и т.д.



Настоящая инструкция описывает порядок, с помощью которого юридические и частные лица, заинтересованные в получении сертификата соответствия или владеющие сертификатом соответствия, лица, прямо или косвенно имеющие заинтересованность в принимаемых ОС «ОЭГСЕРТ» решениях по сертификации СМК или в процессе ее проведения, а также лица, заинтересованные в осуществлении претендентом и/или заказчиком своей хозяйственной и иной деятельности, могут урегулировать спорные вопросы, возникающие в их отношениях с ОС «ОЭГСЕРТ» и/или претендентом и/или заказчиком.

4 ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

4.1 Первично для подачи жалобы или претензии заявитель может обратиться в ОС «ОЭГСЕРТ» или любым доступным методом (посредством телефона, электронной почты, интернет-сайта). Сотрудник ОС «ОЭГСЕРТ», получивший такое обращение в устной форме уведомляет заявителя о том, что он должен направить официальную жалобу или претензию непосредственно на имя руководителя ОС «ОЭГСЕРТ», в которой:

- излагается предмет жалобы или претензии;
- определяются потенциальные стороны-участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;

Обращения в письменной форме, содержащие признаки жалобы или претензии, регистрируются в день поступления в установленном в ОС «ОЭГСЕРТ» порядке и в соответствии с И СМК 03-16.

4.2 Жалоба или претензия должна быть подана в ОС «ОЭГСЕРТ» в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной.

4.3 ОС «ОЭГСЕРТ» сохраняет анонимной информацию о инициаторе жалобы, претензии, если это указано в официально поступившем обращении

4.4 ОС «ОЭГСЕРТ» имеет право отклонить жалобу или претензию, которая не отвечает вышеуказанным требованиям по существу или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность ОС «ОЭГСЕРТ». Отказ должен быть оформлен в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения и, информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки.

Уведомление в отказе рассмотреть жалобу или претензии направляется заявителю по адресам, указанным в официально зарегистрированном обращении не позднее 3-х дней с момента принятия соответствующего решения.

4.5 Решение об отказе принять жалобу или претензию как несоответствующую требованиям к его подаче, может быть обжаловано заявителем в ОС «ОЭГСЕРТ» путем направления апелляции.



4.6 На рассмотрение заявления с жалобой или претензией ОС «ОЭГСЕРТ» отводится 30 календарных дней. Отсчет времени начинается с момента получения официального обращения и его регистрации в соответствии с требованиями, изложенными в п. 4.1 настоящей Инструкции.

4.7 В случае, если официальное обращение обосновано, оно передается Представителю руководства по качеству (ПРК) для определения градации (жалоба или претензия), назначения ответственных сотрудников по расследованию и принятию решения по жалобе/претензии.

Назначение ответственных сотрудников осуществляется с учетом специфики поданной жалобы/претензии, квалификации, полномочий и ответственности. Данные сотрудники не должны иметь отношения к предмету данной жалобы/претензии. В том случае, если жалоба или претензия не имеет прямого отношения к действиям руководителя ОС «ОЭГСЕРТ», то, как правило, окончательное решение в отношении жалобы или претензии принимает руководитель ОС «ОЭГСЕРТ».

Примечание: Анонимные жалобы и выражения неудовольствия, не квалифицированные как жалобы, учитываются как замечания заинтересованных сторон и рассматриваются в ходе последующего аудита.

4.8 После регистрации ответственный сотрудник, назначенный ПРК, анализирует ситуацию, изложенную в заявлении, и готовит первоначальный ответ на официальное обращение заявителя, который должен включать в себя:

- информацию о получении обращения;
- информацию о регистрации и номер регистрации жалобы/претензии;
- информацию о сроках рассмотрения жалобы/претензии;
- краткое содержание предполагаемых действий ОС «ОЭГСЕРТ» по рассмотрению данного обращения.

Первоначальный ответ на официальное обращение должен быть направлен заявителю не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации обращения в соответствии с требованиями, изложенными в п. 4.1 настоящей Инструкции.

4.9 В ходе дальнейшего анализа ответственный сотрудник ОС «ОЭГСЕРТ», назначенный ПРК, осуществляет все необходимые действия с целью сбора информации, необходимой для подготовки проекта решения по поступившей жалобе или претензии, в частности:

- определение круга заинтересованных сторон;
- учет информации о результативности СМК, в том случае, если жалоба касается сертифицированного заказчика ОС «ОЭГСЕРТ»;
- ведение переписки с заинтересованными сторонами по вопросам жалобы или претензии, и т.д.

Примечание: По запросу заявителя ОС «ОЭГСЕРТ» может предоставить ему информацию о ходе рассмотрения жалобы или апелляции.



4.10 При рассмотрении жалобы, сотрудник ОС «ГОЭГСЕРТ», назначенный ПРК ответственным за рассмотрение данной жалобы, в обязательном порядке направляет письмо стороне, на которую подана жалоба, с требованием прояснить ситуацию.

Если, в ходе рассмотрения, заявитель и сторона, на которую была подана жалоба, урегулируют свой спор, сотрудник готовит проект соответствующего решения. В случае, если ответчиком по жалобе является сертифицированный заказчик ОС «ОЭГСЕРТ», в ближайшую к моменту подачи жалобы в планируемый аудит СМК вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы ОС «ОЭГСЕРТ» и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, ОС «ОЭГСЕРТ» оставляет за собой право, в случае необходимости, провести дополнительный аудит СМК ответчика, приостановить или аннулировать сертификат соответствия СМК.

Если ОС «ОЭГСЕРТ» определяет необходимость проведения незапланированного аудита СМК – она должна быть проведена в течение 90 календарных дней с момента принятия такого решения.

Порядок проведения и оплата работ по внеплановому аудиту СМК, проводимому ОС «ОЭГСЕРТ» осуществляется в соответствии с инструкциями И СМК 01-16 и И СМК 05-16, соответственно.

В случае рассмотрения претензии сотрудник ОС «ОЭГСЕРТ», назначенный ПРК ответственным за рассмотрение претензии, проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления претензии и готовит решения, направленные на удовлетворение претензии, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМК ОС «ОЭГСЕРТ».

4.11 Решение по жалобе или претензии утверждаются лицом, назначенным в соответствии с п. 4.7 настоящей Инструкции. В тех случаях, когда жалоба или претензия касается действий непосредственно руководителя ОС «ОЭГСЕРТ», решение в отношении этой жалобы или претензии принимается ПРК.

Ответ заявителю с указанием планируемых мер должен направляться в соответствии со сроками, установленными в п. 4.6 настоящей Инструкции. Ответ оформляется в письменном виде и подписывается сотрудником ОС «ОЭГСЕРТ», назначенным ПРК для принятия решения в отношении жалобы или претензии. Ответ должен содержать:

- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях,
- информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции;
- запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

4.12 В случае, если заявитель соглашается с предложенными ОС «ОЭГСЕРТ» меро-



приятными, или же ответ от заявителя не поступает в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента направления соответствующего письма (экспресс-почта, факс, E-mail), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий претензия или жалоба закрывается. Решение о закрытии принимается сотрудником, назначенный ПРК, в соответствии с требованиями п. 4.7 настоящей Инструкции.

Информация о выполнении корректирующих/предупреждающих действиях направляется заявителю не позднее 6-ти месяцев с момента регистрации официального обращения в соответствии с требованиями п. 4.6 настоящей инструкции.

Заявитель, получивший информацию о результатах выполнения корректирующих/предупреждающих действий, также может, в случае несогласия с их результатами, обратиться с апелляцией в ОС «ОЭГСЕРТ».

4.13 Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам и претензиям, проверяется в рамках проведения внутренних аудитов СМК ОС «ОЭГСЕРТ».

4.14 В случае, если в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента отправки письма касательно планируемых и предпринятых действий от заявителя поступает официальное письмо о несогласии, данная жалоба/претензия дополнительно рассматривается и принимается окончательное решение, о чем информируется заявитель.

4.15 В случае, если заявитель не удовлетворен решением, он может обжаловать его, подав апелляцию в ОС «ОЭГСЕРТ» в порядке, установленном в настоящей инструкции.

В случае, если ОС «ОЭГСЕРТ» принимаются решения о необходимости внесения изменения или дополнения в принятые решения, то данная информация доводится до заявителя и, в случае необходимости, до прочих заинтересованных сторон.

5 ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

5.1 Апелляция должна быть подана в ОС «ОЭГСЕРТ» в течение 30 календарных дней с даты наступления события, являющегося ее причиной.

Все официально поданные в ОС «ОЭГСЕРТ» апелляции регистрируются в день поступления в установленном в ОС «ОЭГСЕРТ» порядке и в соответствии с И СМК 03-16.

5.2 Заявитель направляет апелляцию в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе или претензии;
- несогласия с решениями ОС «ОЭГСЕРТ» по сертификационной деятельности;
- несогласия с решением руководителя ОС «ОЭНСЕРТ» по жалобе или претензии.

5.3 После получения апелляции руководитель ОС «ОЭГСЕРТ» проводит ее первоначальную оценку с точки зрения важности, безопасности, сложности, рассматриваемых вопросов и т.д. Результаты оценки являются основой для формирования Комиссии по апелля-



циям.

5.4 Для принятия решений по апелляциям в ОС «ОЭГСЕРТ» создается и действует на временной основе (в течение времени рассмотрения апелляции) Комиссия по апелляциям. Комиссия создается Приказом руководителя ОС «ОЭГСЕРТ» не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента официального представления апелляции, в котором указывается количественный и персональный состав Комиссии по апелляциям.

В состав Комиссии по апелляциям входит сотрудник ОС «ОЭГСЕРТ», непосредственно не связанный с причинами апелляции. Второго члена Комиссии представляет предъявитель апелляции. Третьего члена комиссии выбирают совместно ОС «ОЭГСЕРТ» и предъявитель апелляции из числа сотрудников ОС «ОЭГСЕРТ» или другой организации, непосредственно не связанных с причинами апелляции. Председатель Комиссии по апелляциям выбирается простым большинством голосов.

5.5 Председатель Комиссии по апелляциям не позднее 5 (пяти) рабочих дней после формирования Комиссии по апелляциям официально информирует заказчика о получении и регистрации апелляции, о назначении Комиссии и сроках рассмотрения апелляции.

5.6 Продолжительность рассмотрения апелляции (жалобы), с даты официального представления апелляции до даты утверждения Руководителем ОС «ОЭГСЕРТ» решения Комиссии по апелляциям, не должна превышать 20 (двадцать) рабочих дней.

Если в процессе рассмотрения апелляции (жалобы) Комиссия считает, что не сможет представить решение в течение 20 (двадцати) рабочих дней, она уведомляет в письменном виде Руководителя ОС «ОЭГСЕРТ» о причинах задержки принятия решения по рассматриваемой апелляции, а также о предположительном сроке представления решения.

Продолжительность рассмотрения апелляции в данном случае не должна превышать 30 (тридцать) рабочих дней.

5.7 При изменении сроков рассмотрения апелляции председатель Комиссии официально информирует предъявителя апелляции (жалобы) о причинах задержки и новых сроках принятия решения по апелляции.

5.8 Комиссия по апелляциям ОС «ОЭГСЕРТ» собирается на закрытых заседаниях. Порядок рассмотрения апелляции и даты заседания Комиссии по апелляциям определяет председатель Комиссии, руководствуясь Приказом о создании Комиссии по апелляциям и сроками рассмотрения апелляции, и сообщает ее членам Комиссии по апелляциям.

5.9 Ход обсуждения в Комиссии по апелляциям и предоставленные ей документы являются конфиденциальными.

Комиссия по апелляциям несет ответственность за правомерность, обоснованность и объективность принимаемых в ходе рассмотрения апелляции решений.



5.10 В ходе рассмотрения апелляции Комиссией по апелляциям могут быть затребованы дополнительные документы, объяснения и заявления, которые в дальнейшем прикладываются к проекту решения по рассматриваемой апелляции.

5.11 Комиссия по апелляциям имеет право консультироваться со специалистами для получения их мнения по некоторым аспектам вопроса, рассматриваемого в связи с апелляцией.

5.12 Комиссии по апелляции обеспечивается полный доступ ко всей информации, относящейся к рассматриваемой апелляции.

5.13 По истечении первых 10 рабочих дней работы (с момента формирования) Комиссия по апелляциям составляет краткий промежуточный отчет о ходе рассмотрения апелляции. Данный отчет направляется предьявителю апелляции по факсу либо по электронной почте.

5.14 Решение по апелляции составляется Комиссией по апелляциям, исходя из представленной информации и собранных материалов по форме, приведенной в Приложении А, а также с учетом результатов предыдущих подобных апелляций.

5.15 Решение по апелляции утверждается председателем Комиссии по апелляциям и направляется всем сторонам апелляции.

5.16 Процедура утверждения решения по апелляции не должна превышать 5 (пять) рабочих дней и укладываться в сроки, отведенные на рассмотрение данной апелляции (жалобе) в соответствии с требованиями п. 5.6 настоящей Инструкции.

5.17 Решение Комиссии по апелляциям содержит рекомендации и решения обязательные к исполнению сторонами по апелляции. В зависимости от результатов рассмотрения апелляции возможно принятие Комиссией решения о проведении повторного аудита с другим составом комиссии. Оплата повторного аудита осуществляется в соответствии с положениями инструкции И СМК 05-16.

5.18 Утвержденное решение по апелляции направляется в официальном порядке сторонам апелляции, а также передается в группу сертификации и инспекционного контроля ОС «ОЭГСЕРТ» не позднее 3 (трех) дней с даты утверждения (если апелляция касается деятельности ОС «ОЭГСЕРТ» по сертификации).

5.19 Решение по апелляции (жалобе), переданное Комиссией по апелляциям в группу сертификации и инспекционного контроля ОС «ОЭГСЕРТ», а также документы, изученные в ходе рассмотрения апелляции, входящая, исходящая документация подшиваются в «Дело организации» в соответствии с И СМК 03-16 (если апелляция касается деятельности ОС «ОЭГСЕРТ» по сертификации).

5.20 Все решения и рекомендации, принятые Комиссией по апелляции и отраженные



в утвержденном решении обязательны к исполнению сторонами по апелляциям.

5.21 Комиссия по апелляциям ОС «ОЭГСЕРТ» осуществляет контроль выполнения принятых решений и рекомендаций (выполнение корректирующих и предупреждающих действий).

Контроль осуществляется путем получения представления стороной, реализующей принятые решения и рекомендации, материалов об их выполнении в письменном виде. Все подтверждающие материалы направляются в Комиссию по апелляциям для анализа и хранения. Если апелляция касается деятельности ОС «ОЭГСЕРТ» по сертификации копии вышеуказанных материалов направляются в группу сертификации и инспекционного контроля ОС «ОЭГСЕРТ», где хранятся в течении 3 лет после срока окончания действия сертификата соответствующей организации.

5.22 Комиссия по апелляциям ОС «ОЭГСЕРТ» имеет право проводить контроль реализации принятых Комиссией решений и рекомендаций непосредственно на месте (у стороны по апелляции, реализующей принятые решения).

6 КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

ОС «ОЭГСЕРТ» согласовывает с заказчиком, предъявителем апелляции, жалобы, претензии и другими заинтересованными сторонами необходимость разглашения предмета апелляции, жалобы, претензии и принятого по ней решения.



**Приложение А
(обязательное)**

Форма решения по апелляции

УТВЕРЖДАЮ
Председатель комиссии по апелляциям
Органа по сертификации систем
менеджмента качества
«ОЭГСЕРТ»

_____ /Ф.И.О./

«____» _____ 20 г.

РЕШЕНИЕ ПО АПЕЛЛЯЦИИ

Комиссия по апелляциям Органа по сертификации Систем качества «ОЭГСЕРТ»,
назначенная приказом № _____ от «__» _____ 20 г. рассмотрела апелляцию рег.
№ _____ от «__» _____ 20 г. _____

_____ (наименование организации, подавшей апелляцию)

по вопросу _____

_____ (краткое содержание апелляции)

изучила предоставленные документы _____

_____ (перечень документов, представленных сторонами по апелляции)

и приняла решение _____

_____ (принятые решения и рекомендации)

Член комиссии _____ /Фамилия, И.О./

Член комиссии _____ /Фамилия, И.О./



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера листов				Подпись	Дата внесения изменений	Дата введения изменений
	Измененных	Замененных	Новых	Аннулированных			
1	2	3	4	5	6	7	8

